

Kundenbewertungen: So werden Shops wirklich bewertet

11.01.2017, 15:30 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *Trusted Shops GmbH*

Köln, 11. Januar 2017 - Manche Händler scheuen sich aus Angst vor negativen Meinungen Bewertungen zu sammeln. Doch eine aktuelle Auswertung von Trusted Shops belegt, dass die überwiegende Mehrheit der Kunden stets die Bestnote vergibt. Die Zahlen geben Aufschluss darüber, wann bewertet wird und wie einzelne Branchen abschneiden. Simon Richartz, Bewertungsexperte bei Trusted Shops, zeigt, warum es sich lohnt, Kunden um ihre Meinung zu bitten. Denn 81 Prozent aller Kunden vergeben fünf von fünf Sternen, 13 Prozent immerhin vier Sterne. Als Schulnoten entspricht dies „sehr gut“ und „gut“.

Es ist menschlich, dass einem als Händler eine negative Bewertung eher in Erinnerung bleibt als viele positive. Die Zahlen sprechen jedoch eine eindeutige Sprache: Negative Bewertungen sind sehr selten. So vergeben lediglich ein Prozent aller Kunden einen Stern, ein weiteres Prozent bewertet mit zwei Sternen. „Kritische Rezensionen schaden einem Online-Shop nicht, denn ausschließlich positive Bewertungsprofile werden von den Verbrauchern unter Umständen als unglaublich wahrgenommen“, erklärt Simon Richartz.

Montagsmorgen ist Bewertungszeit

Die Online Shops erhalten die meisten Beurteilungen um 10 Uhr am Montagmorgen, hingegen in der Nacht gehen die wenigsten Bewertungen ein. Das Wochenende ist tendenziell schwächer als die Werktage und insbesondere der Samstag ist eher bewertungsschwach.

16,7 Tage bis zur Bewertung

Im Schnitt liegen 16,7 Tage zwischen der Bestellung und der Abgabe einer Bewertung. „Der Grund dafür liegt an den unterschiedlichen Lieferzeiten. Ein Buch braucht nicht so lange wie ein individuell gezimmertes Möbelstück aus Italien“, so Richartz. Idealerweise sollte eine Bewertungsemail den Kunden einen bis drei Tage nachdem er die Ware erhalten hat erreichen.

Genussmittel bringen positive Rezensionen

Je nachdem, was verkauft wird, steigen oder sinken die Chancen auf positive Kundenbewertungen. Am besten bewertet ist die Branche „Genussmittel“ mit durchschnittlich 4,86 von 5 Sternen, dicht gefolgt von „Medikamenten“. Am wenigsten positiv schneiden im Vergleich die Branchen „Floristik“ mit 4,59 und „Bekleidung“ mit 4,54 von 5 Sternen ab.

Die Unterschiede erklären sich mit der Erwartungshaltung der Käufer. Wer sich beispielsweise eine Schachtel Pralinen oder ein bestimmtes Medikament bestellt, weiß in der Regel schon vor dem Kauf, was genau er oder sie benötigt. Entsprechend groß ist dann die Zufriedenheit mit der Ware. Blumen hingegen können beim Versand schnell Schaden nehmen und Kleidung muss anprobiert werden. So kommen kritische Bewertungen zustande.

Mobiles Shoppen bleibt der Hit

Der Trend zum mobile shopping ist ungebrochen. Dies spiegelt sich auch in der Bewertungsabgabe. So bewerten nur noch 68 Prozent aller Kunden am Desktop, 16 Prozent hingegen am Tablet und 18 Prozent am Smartphone.

Fazit: Bewertungen sammeln lohnt sich

Es ist sinnvoll Bewertungen zu sammeln, denn die meisten fallen positiv aus und vereinzelte kritische Stimmen verleihen dem Profil ein authentisches Erscheinungsbild. Wichtig ist, den optimalen Zeitpunkt in Bezug auf die eigene Kundschaft

für eine Bewertungsemail herauszufinden. Außerdem sollte ein Online-Shop responsive sein, um auch auf mobilen Geräten zum Kauf einzuladen.

Bewertungen für Online-Händler:

http://www.pressebereich20.de/download/Trusted_Shops/Bildmaterial/20161216_TrustedShops-BewertungenfuerOnlineHaendler.jpg

Portrait

Über Trusted Shops

Trusted Shops ist seit über 15 Jahren die bekannteste europäische Vertrauensmarke im Bereich E-Commerce. Das 1999 gegründete Kölner Unternehmen stellt mit dem Gütesiegel inklusive Käuferschutz, dem Kundenbewertungssystem und dem Abmahnschutz ein „Rundum-sicher-Paket“ bereit: Anhand von strengen Einzelkriterien wie Preistransparenz, Kundenservice und Datenschutz überprüft Trusted Shops seine Mitglieder und vergibt sein begehrtes Gütesiegel. Mit dem Käuferschutz, den jeder zertifizierte Online-Shop bietet, sind Verbraucher etwa bei Nichtlieferung von Waren abgesichert. Darüber hinaus sorgt das Kundenbewertungssystem für nachhaltiges Vertrauen bei Händlern und bei Käufern. Trusted Shops stellt die Unabhängigkeit und Echtheit der Bewertungen über eine mehrstufige Überprüfung sicher. Das Trusted Shops Projekt „Locatrust“ verhilft lokalen Händlern zu echten Bewertungen ihrer Kunden. Damit bietet Trusted Shops lokalen Händlern die Möglichkeit, mehr Sichtbarkeit für ihr Geschäft und ihr Sortiment im Netz zu schaffen, um den Local Commerce zu stärken. Das Projekt wird im Rahmen des Strukturfonds EFRE (Europäische Fonds für Regionale Entwicklung) von der Europäischen Union gefördert. Zudem schützt das Abmahnschutzpaket von Trusted Shops Online-Händler vor teuren wettbewerbsrechtlichen Abmahnungen aufgrund fehlerhafter Rechtstexte. Weitere Informationen: <http://www.trustedshops.de>

News-ID: 933902 • Views: 544 (Stand: 09.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/933902/Kundenbewertungen-So-werden-Shops-wirklich-bewertet.html>